**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА**

**БЕЛОРУССКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА»**

**Факультет бизнеса**

**Кафедра бизнес-администрирования**

**Аннотация к дипломной работе**

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ В ООО «ПРОЦВЕТОК»**

АЛЕКСЕЕВ Игорь Олегович

Руководитель

Елена Викторовна Скворцова

кандидат экономических наук, доцент

2018

Дипломная работа: 62 с., 2 рис., 13 табл., 54 источника, 17 приложений.

РАБОТА С КЛИЕНТАМИ, ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН, КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИЙ, ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ, CRM-СИСТЕМА

Целью дипломнойработы является разработка предложений по повышению эффективности организации работы с клиентами организации.

1. Изучение теоретических основ в работе с клиентами организации, его сущность и жизненный цикл, значение в маркетинговой концепции.

2. Анализ качества работы и анализ показателей эффективности каналов коммуникации с клиентами в организации розничной электронной торговли.

3. Предложения по разработке специальных мероприятий с целью повышения уровня лояльности клиентов и по повышению эффективности использования каналов коммуникации.

Объектомисследования в работе является ООО «Процветок».

Предметомисследования является организация работы с клиентами в
ООО «Процветок».

Методы исследования: общенаучные методы исследований: эмпирические, теоретические и экспериментально-теоретические.

В работе использовалась специализированная литература по маркетингу, статьи из научных периодических изданий, статьи из блогов специалистов маркетинговых агентств, данные объекта исследования и собственные разработки автора.

Технико-экономическая и социальная значимость проведённого исследования заключается в том, что совершенствование организации работы с клиентами с помощью предложенных автором методов улучшат финансовое состояние организации и условия труда специалистов отдела маркетинга.

Автор работы подтверждает, что приведённый в ней материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствования сопровождаются ссылками на их авторов.

Дыпломная работа: 62 с., 2 мал., 13 табл., 54 крыніцы, 17 дадаткаў.

ПРАЦА З КЛIЕНТАМИ, ІНТЭРНЭТ-МАГАЗIН, КАНАЛЫ КАМУНІКАЦЫЙ, ПРАГРАМЫ ЛАЯЛЬНАСЦI, CRM-СІСТЭМА

Мэтай дыпломнай працы з'яўляецца распрацоўка прапаноў па павышэнню эфектыўнасці арганізацыі працы з кліентамі арганізацыі.

1. Вывучэнне тэарэтычных асноў у працы з кліентамі арганізацыі, яго сутнасць і жыццёвы цыкл, значэнне ў маркетынгавай канцэпцыі.

2. Аналіз якасці работы і аналіз паказчыкаў эфектыўнасці каналаў камунікацыі з кліентамі ў арганізацыі рознічнага электроннай гандлю.

3. Прапановы па распрацоўцы спецыяльных мерапрыемстваў з мэтай павышэння ўзроўню лаяльнасці кліентаў і па павышэнню эфектыўнасці выкарыстання каналаў камунікацыі.

Аб'ектам даследавання ў працы з'яўляецца ТАА «Процветок».

Прадметам даследавання з'яўляецца арганізацыя работы з кліентамі ў
ТАА «Процветок».

Метады даследавання: агульнанавуковыя метады даследаванняў: эмпірычныя, тэарэтычныя і эксперыментальна-тэарэтычныя.

У працы выкарыстоўвалася спецыялізаваная літаратура па маркетынгу, артыкулы з навуковых перыядычных выданняў, артыкулы з блогаў спецыялістаў маркетынгавых агенцтваў, дадзеныя аб'екта даследавання і ўласныя распрацоўкі аўтара.

Тэхніка-эканамічная і сацыяльная значнасць праведзенага даследавання заключаецца ў тым, што ўдасканаленне арганізацыі працы з кліентамі з дапамогай прапанаваных аўтарам метадаў палепшаць фінансавы стан арганізацыі і ўмовы працы спецыялістаў аддзела маркетынгу.

Аўтар работы пацвярджае, што прыведзены ў ёй матэрыял правільна і аб'ектыўна адлюстроўвае стан доследнага працэсу, а ўсе запазычанні суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

Thesis work: 62 pp., 2 pic., 13 tables, 54 sources, 17 applications.

WORKING WITH CLIENTS, INTERNET SHOP, COMMUNICATION CHANNELS, LOYALTY PROGRAM, CRM SYSTEM

The purpose of the thesis is to develop proposals for improving the organization of work with the clients of the organization.

1. Study of theoretical bases in work with clients of the organization, its essence and a life cycle, value in the marketing concept.

2. Analysis of the quality of work and analysis of the effectiveness of channels of communication with customers in the organization of retail electronic commerce.

3. Proposals for the development of special events in order to increase the level of customer loyalty and improve the use of communication channels.

The object of research in the work is LLC Prosvetok.

The subject of the study is the organization of work with clients in
LLC Prosvetok.

Methods of research: general scientific methods of research: empirical, theoretical and experimental-theoretical.

The work used specialized literature on marketing, articles from scientific periodicals, articles from blogs of marketing agency specialists, data of the research object and author's own developments.

The technical and economic and social significance of the research is that improving the organization of work with clients with the help of methods proposed by the author will improve the financial condition of the organization and the working conditions of specialists in the marketing department.

The author of the paper confirms that the material in it correctly and objectively reflects the state of the process under investigation, and all borrowings are accompanied by references to their authors.